## 口腔诊所前台个人工作总结

　　前台人员是门诊的门面形象，也往往是门诊内外就诊、访客首先接触的员工，所以前台人员在仪容及礼貌方面不断的检点及警惕，其一举一动代表了机构的形象及声誉。更由于前台人员是长处备受注目的环境之中，顾客往往可以从前台人员的接待及相应的工作情况看出门诊的管理水平。

　　1、迎接：

　　看到顾客迈上台阶准备进门时，要迅速走出导医台，主动开门迎接，面带微笑、行鞠躬礼，以手势示意顾客走到吧台前，要体现出热情和真诚。

　　2、询问：

　　(1)、初诊：为有效的分诊而询问，如“您好!您是第一次来吗?请问您的牙齿怎么了?麻烦您先建一个病历或挂个号好吗?”或“您好!您预约了吗?或您的预约卡带了吗?”询问时要站立、面带微笑，目光注视着对方。并嘱咐顾客：“您先稍坐一会，我马上为您安排!”

　　(2)、复诊：复诊患者先取病历，同时要有几句简单的交流，如您的牙齿现在感觉怎样?因为是复诊患者，根据其情绪和状态，可适当的寒暄或赞美几句，如今天不是太忙啊?吃过\_\_饭了吗?您今天的气色很好!或您穿的衣服很好看，请问在哪买的等等。

　　3、分诊/候诊：

　　(1)、初诊分诊：按顾客主诉要求，依据分诊制度，结合实际工作和医生的专长进行分诊，并做好相应的记录;

　　(2)、复诊安排：要携带病历，引领顾客进入治疗区，妥善安置后要及时做好相应的记录;

　　(3)、候诊安置：如果不能及时安排分诊，应将顾客的等候妥善安置，及时倒水，递上水果、拿报纸、书刊，开电视等，并将需等候的大概时间给顾客交待一下，让其心中有数，如果初诊顾客等候超过3分钟，应主动进行安慰，尽早安排;对于比较熟悉的复诊顾客，可根据其情绪和状态，适度的寒暄或赞美几句，也可找话题聊天等等。

　　4、通知医生：

　　在安置好顾客后，引领顾客前要事先通知接诊医生，不至于盲目引领而出现尴尬的场面，让医生做好接诊前准备工作，尤其是一些重要信息的告知，如特殊要求、交通工具、身份地位等，为医生的接诊提供参考。

　　5、陪同引领：

　　手拿着病历，应站在顾客左前方的2、3步处，配合手势请顾客跟随其后，自己走在前左侧，让客人走在中央，并说：“您好!请给我到治疗室，让医生帮您检查一下”，行走时与顾客的步伐保持一致，并适当的介绍医生。若遇拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒顾客“这边走”或“注意楼梯”等。

　　注意细节：找准时机要适度的包装一下医生，可以增加患者对医生的信任度，有利于医生接诊;如“这是x医生，经验很丰富，刚从\_\_学习回来，最擅长\_\_治疗了，让他帮您看一下……”。

　　6、转交：

　　将顾客及其病历转交给医生，并再次介绍接诊医生：“这是x医生，让他先帮您检查一下!”或适当的叮嘱医生：“这是咱们的\_\_顾客，或\_\_先生/女士，是慕名而来的，您一定要特殊安排好!”

　　7、收银：

　　顾客缴费时，我们一定要面带微笑，对于费用零头要求减免的患者，我们不能满足其要求时，要给出一个合理的解释，并注意说话的方式、方法，以防顾客“丢面子”;如果备有牙刷、牙膏等小礼物，可以赠送一个，给顾客台阶下，让其有种心理上的平衡感。

　　8、送客：

　　顾客缴费后准备离开时，要给与其道别：“您慢走!”然后帮其开门，并目送顾客离开。若条件允许的情况下，一定要主动询问每一位即将离开的顾客：“看完了，感觉怎样?有什么意见和建议恳请您指出!”